

ABSTRAK

Iqbal Kahfi Gunawan (1400878), “Pengaruh *Physical Environment* Terhadap Kepuasan Konsumen” (Survei terhadap konsumen yang melakukan *dine – in* di Maja House), di bawah bimbingan Gita Siswara, SE., PAR., MM.. dan Taufik Abdullah, S.E., MM.Par

Kepuasan konsumen merupakan bagian yang penting bagi sebuah industri pariwisata karena dapat memberikan kontribusi yang besar bagi sektor pariwisata. Maja house merupakan salah satu restoran yang berada di Kabupaten Bandung yang selalumempertahankan konsumennya agar restorannya dapat bertahan dalam persaingan. Masalah yang terjadi di *Maja House* adalah menurunnya kunjungan konsumen yang disebabkan oleh tingkat kepuasan tamu yang menurun. Oleh karena itu *Maja House* harus memiliki strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Dalam penelitian ini variabel independen (X) yaitu *Physical Environment* yang terdiri dari *Decoration*, *ambient condition*, *spatial layout* Variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikasi dengan menggunakan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 108 responden yaitu konsumen yang melakukan *dine-in* di Maja House, dengan menggunakan teknik penarikan yang digunakan adalah *systematic Random Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda, dengan menggunakan alat bantu *software computer SPSS 23 for windows*. Pelaksanaan *service convenience* di Maja House berada dalam kategori tinggi, dimana pada dimensi *Ambient Condition* mendapatkan penilaian tertinggi dan penilaian terendah yaitu *Spatial layout*. Kemudian tanggapan mengenai kepuasan di Maja House berada dalam kategori tinggi adalah dimensi *Ambient Condition*,

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION (Survei terhadap konsumen yang melakukan *dine-in* di Maja House)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

sedangkan dimensi *Decoration* memiliki penilaian yang terendah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *Physical Environment* terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : *Physical Environment, Decoration, ambient condition, spatial layout, Kepuasan Pelanggan, Maja House.*

ABSTRACT

Iqbal Kahfi Gunawan (1400878), “Pengaruh *Physical Environment* Terhadap Kepuasan Konsumen”(Survei terhadap konsumen yang melakukan dine – in di Maja House), di bawah bimbingan Gita Siswara, SE., PAR., MM. dan Taufik Abdullah, S.E., MM. Par

Customer Satisfaction is a very important part in tourism industry since it has been giving huge contribution to the tourism sector. Maja House is one of the Restaurant in Bandung, which always maintain the customer to make the restaurant can survive with competitor. The Problem in Maja House is the decreased the customer which is cause decline by the level customer satisfaction. Therefore Maja House have a strategy as one of the solutions that can be implemented to increase customer satisfaction. In this research, the independent variabel (X) is Physical Environment consisting Decoration, ambient condition, & spatial layout. The dependent variabel (Y) is customer satisfaction. The type of research use are descriptive and verificative with method used are explanatory survey and cross sectional approach. The sample in this study is 108 respondents that Customer who doing dine-in at Maja House, the sampling technique used systematic Random Sampling. The data analysis technique used is multiple regression with software computer SPSS 23 for windows. Implementation of Physical

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION (Survei terhadap konsumen yang
melakukan dine-in di Maja House)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Environment at Maja House in a high category, the dimension of Ambient Condition get the highest ratings and lowest ratings is Spatial layout. Then the feedback regarding the customer satisfaction at Maja House in the high category, the dimension of Ambient Condition get the highest ratings and the dimension of Decoration get the lowest ratings. The results showed there is a significant effect of Physical Environment and customer satisfaction.

Keywords : *Physical Environment, Decoration, ambient condition, and spatial layout, Kepuasan Pelanggan, Maja House.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah alhamdulillah. Ucapan rasa syukur yang begitu besar kepada Allah SWT. Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Physical Environment* terhadap *Customer Satisfaction* di Maja House”

ini sebagai salah satu syarat akademik menempuh ujian sarjana pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata. Skripsi ini dilakukan oleh menurunnya tingkat keputusan menginap dan tidak mencapai target di Maja House.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui 1) Persepsi wisatawan terhadap *Physical Environment* di Maja House, 2) Meningkatkan *Customer Satisfaction* wisatawan di Maja House 3) Sejauh mana pengaruh *Physical*

vii

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION (Survei terhadap konsumen yang
melakukan dine-in di Maja House)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Environment dalam meningkatkan *Customer Satisfacton* wisatawan Maja House.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, masih terdapat kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun isi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala kritikan maupun saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Penulis berharap karya ini dapat memberi sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran pariwisata, praktisi, bagi pembaca dan tentunya bagi penulis.

Bandung, September 2018

Penulis

Iqbal Kahfi Gunawan

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya sehinggadenganpenuh rasa syukurpenulisdapatmenyelesaikanskripsiini,

viii

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION (Surveiterhadapkonsumen yang
melakukandine-in di Maja House)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

penulis jugamengucapkanterimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan atas kerja samadanjugabantu andariberbagaipihak, khususnya kehadiran orang-orang yang berartibagihidup penulis, maka dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Rd. Asep Kadarohman M. Sisela selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Dr. Agus Mulyana, M. Humsela selaku dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial beserta jajarannya.
3. Ibu Yeni Yuniawati, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah memberikan layanan dan bimbingan terbaik selama penulis menempuh pendidikan sarjana sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan teliti dan baik.
4. Gitasiswara, SE, PAR., MM selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa sabar, memberikan dukungan, semangat dan arahan yang tepat dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan teliti dan baik.
5. Taufik Abdullah, S.E., MM. Parsela selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Welsi Damayanti, M.Pd. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi saran dan masukan baik teoritis maupun praktis dan motivasi yang tak kunjung henti.
7. Dosen tetap Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata terutama Bapak Oce Ridwanudin, SE., MM, Ibu HP Diah Setiyorini, MM, Ibu Rini Andari, Ibu Dewi Pancawati Novalita., S.Pd., MM Bapak Taufik Abdullah, SE., MM. Par dan dosen pengampu mata kuliah di Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata, sebagai pahlawan tanpa

tanda jasa, mendidik dan membimbing mahasiswanya menjadi tenaga profesional dibidang pemasaran pariwisata.

8. BapakHendidanIbuIstiselakustafadministrasiakademik Prodi MPP yang telahmembantusegala proses administrasiakademik, pada masa perkuliahanmaupun proses penyusunanskripsiini.
9. BapakBimaselakupimpinan HRD Maja House yang telahmemberikanizinsecaraadministratifuntukmelakukanpenelitiansert amembantumemberikaninformasi, data-data yang diperlukandalampenyusunanskripsi.
10. BapakRahmat, BapakRendi, IbuDzikra, Ibu Sri, dan Windy selaku Sales & Marketing Maja House yang telahmemberikanizinsecaraadministratifuntukmelakukanpenelitiansert amembantumemberikaninformasi, data-data yang diperlukandalampenyusunanskripsi.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan dan sepermainan khususnya yaitu OktaHariansyah S.Par, Irfan TaufikRisda S.Par, Tio Aditya S.Par, RizkiRadiallahS.Par, BaktiImanSujudi S.Par, ArdianWidyanto S.Par, Hafiz Rifaatulloh S.Par, Zehan Asti Purnama S.Par, Furqon Al-Hafiz S.Par Harris Fadillah S.Par , AndikaRahmatullahS.Par, Bayu S.Par, Indra S.Par Aditya Rizki Rinaldi S.par, GhistaPrakasita S.par, FauziahHanum S.par, , RizaZuranti S.par, Veny Melinda S.par, S.par, Tiara Indah S.par, Ina S.ParRezilAnfirifa S.par, Iqbal Maja S.par yang selalu membantu,menemani, menyemangatisertamendoakandalam proses perkuliahandanpenyusunanskripsi.
12. Amelia PuspaDewiS.Par yang selalu memberikan bantuan, semangat dan motivasi tiadahentidalam melewati masa-masa kuliah, ojt, penulisan proposal skripsi hingga penyusunan skripsi.
13. RekansatuangkatanyaitukeluargabesarManajemenPemasaranPariwisat angkatan 2014 yang menjadisahabat-sahabatseperjuangan yang selalumenyemangati, salingmembangundengankritik-kritikserta saran selamamenempuhpendidikan di UniversitasPendidikan Indonesia
14. Semuapihaklainnya yang turutmembantudalampenyelesaianskripsiini.

Secara khusus saya ucapkan terima kasih tak henti-hentinya untuk ayahanda terhebat di dunia yang tak pernah henti memberikan dukungan serta doa yang begitu tulus, Bapak Endang Gunawan. Dan secara istimewa saya persembahkan skripsi dan gelar sarjanaini untuk bunda terciptanya Septidayatti (almarhumah). Semoga setiap tetesan keringat, airmata dan kasih sayang serta perjuangan kalian dalam membesarkan dan mendidik penulis adalah suatu anugerah terindah dari Allah SWT yang tidak dapat digantikan oleh apapun. Tak lupa, Adik tersayang Arfad Fahreza Gunawan yang selalu mendoakan dan selalu menjadimotivasi penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan dan pahala serta rahmat Nya yang setimpal atas segala kebaikan, do'adan perbuatannya. Aamiin.